



## 1. Eintrittskarten

Mit Rücksicht auf unsere Tiere und aus sonstigen wichtigen Gründen, wie z.B. Wetterbedingungen, notwendige Wartungs- und Bauarbeiten kann mit dem Erwerb der Eintrittskarte kein Anspruch auf bestimmte Leistungen, wie z.B. die Präsentation bestimmter Tiere oder Tierarten, oder die jederzeitige Nutzungsmöglichkeit aller Attraktionen im Zoo verbunden werden.

### 1.1 Einzelkarten

Der Zoo darf nur mit gültigen Eintrittskarten während den allgemeinen Öffnungszeiten an den gekennzeichneten Eingängen betreten werden. Die Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos in die Lesegeräte einzuführen und nach Abschluss mitzuführen und bei Aufforderung vorzuzeigen. Mit Verlassen des Zoos verlieren die Einzelkarten ihre Gültigkeit.

Ermäßigte Einzelkarten werden nur gegen Vorlage eines entsprechenden Berechtigungsnachweises verkauft. Die jeweiligen Voraussetzungen ergeben sich aus den aktuell geltenden und an den Kassen aushängenden Preislisten. Mit dem Kauf der Eintrittskarte erkennen Sie die Besucherordnung an.

### 1.2 Dauerkarten

Dauerkarten berechtigen ausschließlich die auf der Karte verzeichnete Person ab dem Tag des Kaufes für die Dauer eines Jahres während der allgemeinen Öffnungszeiten zum Eintritt und Aufenthalt im Zoo. Der Erwerb der Dauerkarte begründet keinen Anspruch auf die tägliche Öffnung des Zoos während ihrer Laufzeit. Die Dauerkarte ist Eigentum der Tiergarten Heidelberg gGmbH.

Die Dauerkarten des Zoos werden mit Namen und einem Foto versehen, somit personengebunden und nicht übertragbar. Es werden nur originale Dauerkarten anerkannt. Eine Speicherung in elektronischer Form ist nicht gestattet. Jeglicher Missbrauch (z.B. die Weitergabe der Karte an andere Personen) oder Betrugsversuch führt zum sofortigen Einzug der Karte ohne Anspruch auf Kompensation.

Die angegebenen persönlichen Daten (Name, Adresse) und das Foto jedes Dauerkarten-Inhabers werden von der Tiergarten Heidelberg gGmbH auf dem Server unseres Dienstleisters HKS Systeme GmbH, Friedrich-List-Straße 39, 33100 Paderborn ausschließlich zur Identifikation gespeichert. Des Weiteren werden zum Zwecke interner statistischen Auswertungen Datum und Uhrzeit ihres Zutrittes elektronisch erfasst.

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte findet nicht statt. Die von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht gespeichert und danach gelöscht, es sei denn, dass wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (aus HGB, StGB oder AO) zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind.

Mit dem Kauf der Dauerkarte erklärt sich der Käufer hiermit ausdrücklich einverstanden.

## 2. Umgang mit unseren Tieren

Unsere Tiere erhalten sorgfältig zusammengesetztes und auf ihre speziellen Bedürfnisse angepasstes Futter. Falsche Fütterung kann zu schlimmen Erkrankungen bis hin zum Tod unserer Tiere führen. Daher gilt im gesamten Zoo ein allgemeines Fütterungsverbot. Ausgenommen hiervon sind die Gehege mit den dafür vorgesehenen Futterautomaten.

Viele Pflanzen sind für bestimmte Tiere giftig – verfüttern Sie daher auch keine Pflanzen.

Auch Tiere brauchen Ruhe: Bitte versuchen Sie nicht, die Aufmerksamkeit der Tiere durch Rufen, Klopfen gegen Scheiben oder Ähnliches auf sich zu lenken. Halten Sie keine Schirme, Stöcke, Selfie-Sticks o.ä. in Reichweite der Tiere.

Das Streicheln der Tiere ist nur im Streichelzoo und auf eigene Gefahr erlaubt. Ausnahmen sind nur im Rahmen von durch Zoopersonal geführten Führungen unter Aufsicht gestattet.

Das Mitführen von Bällen, Luftballons, Frisbee-Scheiben oder Ähnlichem ist untersagt und werden durch das Kassenpersonal unmittelbar einbehalten.

Musikinstrumente und Musikwiedergabegeräte aller Art dürfen im gesamten Tiergarten nicht mitgeführt und benutzt werden. Dadurch können unsere Tiere verängstigt oder gestört werden. Diese Gegenstände können in unseren Schließfächern aufbewahrt werden.

Bitte benutzen Sie die zur Mülltrennung aufgestellten Abfallbehälter und werfen Sie nichts in die Gehege oder auf den Boden.

## 3. Sicherheitsbestimmungen

### 3.1 Sicherheitsabsperungen / Besucherwege

Verlassen Sie nicht die Besucherwege und die ausdrücklich für die Besucher zugänglichen Bereiche und beachten Sie die Abgrenzungen. Es ist nicht erlaubt, Zäune oder Wassergräben zu erklettern und zu übersteigen oder Pflanzenbeete zu betreten. Eltern haben hier eine besondere Sorgfaltspflicht.

Wir weisen außerdem darauf hin, dass der Zooshop und Teile der Tierhäuser aus Sicherheitsgründen videoüberwacht werden.

### 3.2 Brandschutz

Die feuerpolizeilichen Vorschriften in sämtlichen Gebäuden sind unbedingt zu beachten. Das Entfachen von offenem Feuer ist streng untersagt.

### 3.3 Mitgebrachte Fahrräder etc.

Das Mitführen von Fahrrädern, Rollern, Roller-Skates, Inline-Skates, Roll-Schuhen, Skateboards, Laufrädern, Kick-Boards, Tretautos etc. ist aus sicherheits-rechtlichen Gründen untersagt.

### 3.4 Hunde und andere Tiere

Hunde dürfen mit in den Zoo, müssen aber an der kurzen Leine geführt werden. Hunde dürfen nicht in die Tierhäuser – auch dann nicht, wenn sie auf dem Arm getragen oder auf andere Art und Weise transportiert werden, ebenso dürfen sie Gehege und Spielplätze mit Hundeverbot nicht betreten. Beachten Sie die Verordnungen bezüglich Kampfhunden und der Maulkorbpflicht. Für das „Große Geschäft“ Ihres Tieres erhalten Sie an der Kasse kostenlos entsprechende Tüten. Das Mitbringen anderer Tiere ist nicht erlaubt.

### 3.5 Alkohol und/oder Drogeneinfluss

Personen, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen, erhalten keine Zutritt zum Zoo bzw. werden unverzüglich des Geländes verwiesen. Das Trinken von Alkohol ist nur in den ausgewiesenen gastronomischen Bereichen gestattet.

### 3.6 Bitte im Zoo nicht rauchen

Auf den Spielplätzen, in deren unmittelbaren Nähe und in geschlossenen Räumen ist das Rauchen generell verboten! Wir bitten alle Besucher aus Gründen der gegenseitigen Rücksichtnahme auf dem gesamten

Zoogelände nicht zu rauchen. Sollten Sie auf den Konsum von Tabakwaren (wie Zigaretten, Zigarren etc.), E-Zigaretten oder Ähnlichem nicht verzichten können, begeben Sie sich bitte zu den speziellen Raucherpoints.

### 3.7 Schnee und Eis / Winterdienst

Im Winter kann es zu Beeinträchtigungen durch Schnee und Eisglätte kommen. Wir bemühen uns aber im Rahmen von unserem Winterdienstplan den Zoo so schnell wie möglich frei zu räumen.

### 3.8 Unwetter

Achten Sie bei plötzlich auftretenden starken Winden und Stürmen auf Astbruch und halten Sie sich nicht unmittelbar unter Bäumen auf. Der Zoo behält sich in diesen Fällen die kurzfristige Räumung / Schließung des Geländes aus Sicherheitsgründen vor. Bei Zutritt innerhalb der letzten 30 Minuten vor Schließung werden die Eintrittspreise gegen Vorlage des Kassenbeleges erstattet.

### 3.9. Evakuierung

Im höchst unwahrscheinlichen Fall einer Evakuierung (z.B. „Tier frei“) begeben Sie sich, sofern Sie keine andere Anweisung erhalten, unverzüglich zum Ausgang bzw. in das nächst erreichbare Tierhaus und schließen Sie die Türen. Den Anordnungen des Zoopersonals ist Folge zu leisten. Sämtliche Maßnahmen dienen Ihrer Sicherheit und Wohlbefinden.

## 4. Aufsichtspflicht

Eltern und Betreuungs- bzw. Aufsichtspersonen haften für minderjährige Kinder! Kinder unter 10 Jahren dürfen den Zoo nur in Begleitung Erwachsener besuchen. Besucher haften der Tiergarten Heidelberg gGmbH gegenüber für Schäden, die sie selbst oder ihrer Aufsicht unterliegende Minderjährige verursacht haben. Für Minderjährige haften die Aufsichtspersonen auch dann, wenn sie ihrer Aufsichtspflicht genüge getan haben. Kommen durch Missachtung der Besucherordnung andere Besucher zu Schaden, so haften die verursachenden Personen der Tiergarten Heidelberg gGmbH gegenüber in dem Umfang, wie diese Schadenersatz leisten muss.

## 5. Fotografieren und Filmen

Für Foto- und Filmaufnahmen gilt: Bitte beachten Sie, das Blitzlichtverbot in den ausgeschilderten Bereichen und Tierhäusern. Fotos und Filmaufnahmen, die im Zoo Heidelberg entstanden sind, dürfen für private Zwecke genutzt werden. Dies gilt auch für die Veröffentlichung auf privaten Homepages oder in nicht-kommerziellen Fotoforen. Zur Veröffentlichung von Fotos aus dem Zoo Heidelberg im Internet müssen diese Bilder mit 72 dpi und einer möglichst geringen Seitenlänge eingestellt werden, so dass eine unerlaubte Verwendung durch Dritte ausgeschlossen ist. Für jede kommerzielle Verwendung von Fotos aus unserem Zoo, ist die Genehmigung des Tiergartens erforderlich. Eine kommerzielle Nutzung liegt dann vor, wenn die Nutzung mit der Absicht betrieben wird, Einnahmen zu erzielen. Das gilt auch für die Einstellung von Fotos als Verkaufsangebot auf Internet-Plattformen. Für das Betreten des Zoos zum Zwecke entgeltlicher oder unentgeltlicher Foto- und Filmkurse ist die Genehmigung des Tiergartens erforderlich. Der Gebrauch von Drohnen ist im Tiergarten nicht gestattet.

## 6. Rollstuhlservice / Bollerwagen

Für gehbehinderte Besucher stellen wir kostenlos Rollstühle bereit. Bitte beachten Sie, dass wir nur eine begrenzte Anzahl zur

Verfügung haben. Eine rechtzeitige Reservierung wäre von Vorteil.

Bollerwägen können gegen eine Gebühr (siehe Aushang Kasse) und der Hinterlegung eines Lichtbildausweises als Pfand gemietet werden. Reservierung sind nicht möglich.

Unsere Rollstühle und Bollerwägen werden regelmäßig gepflegt und gewartet. Wir sind aber gehalten darauf hinzuweisen, dass wir für Schäden/ Unfälle, die auf eine fehlerhafte Bedienung oder Nutzung unserer Rollstühle/Bollerwägen zurückzuführen sind, keine Haftung übernehmen können.

## 7. Schadensmeldung und Verlust von Gegenständen

Alle Einrichtungen im Zoo werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch ohne ihr eigenes Verschulden zu Schaden kommen, so melden Sie den Schadensfall vor Verlassen des Zoogeländes am Kassensbereich. Melden Sie sich bitte auch dann, wenn Grund zur Annahme besteht, dass aus einem Vorkommnis vielleicht später ein Schaden entstehen könnte. Ein Schadenersatzanspruch ist ausgeschlossen, wenn eine mögliche und zumutbare Schadensmeldung erst nach Verlassen des Zoogeländes erfolgt

Fundsachen werden im Service Center Büro hinterlegt und können dort zu den Bürozeiten (Montag bis Donnerstag von 9.00 - 16.30 Uhr und Freitag von 9.00 - 13.00 Uhr) gegen Nachweis abgeholt werden. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass Gegenstände, die in Teiche oder Gehege fallen, von unserem Personal oft erst mit der nächsten Reinigung sichergestellt werden können. Wertgegenstände werden nach einem angemessenen Zeitraum an das Fundbüro der Stadt Heidelberg übergeben.

## 8. Werbung und Anbieten von Waren und Leistungen

Werbung auf dem Zoogelände (hierzu gehören auch die Flächen vor Gehweg und Einfriedung sowie dem Parkhaus) wie auch das Anbieten von Waren und Dienstleistungen sind nur mit vorheriger Genehmigung der Geschäftsleitung gestattet. Dies gilt auch für die Durchführung von Meinungsbefragungen und Zählungen.

## 9. Verstöße gegen die Besucherordnung

Bitte folgen Sie den Anordnungen des Personals. Bei Verstößen gegen die Besucherordnung erfolgt ein Verweis aus dem Zoo, Hausverbot und in schweren Fällen auch Strafanzeige. Besucher haften für alle Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder Nichtbeachtung der Besucherordnung oder Anweisungen entstehen.